MiFID II, ESMA chiarisce il requisito di “innalzamento della qualità del servizio”

Pubblicato il 20/4/2021

ESMA aggiorna le *Questions and Answers on MiFID II and MiFIR Investor Protection and intermediaries topics (ESMA35-43-349* – 31 marzo*)*, fornendo chiarimenti sulla corretta applicazione del requisito dell’innalzamento della qualità del servizio (Direttiva delegata (UE) 593/2017 – MiFID II - articolo 11, par. 2.).

L’Autorità europea dei mercati, si concentra sui seguenti tre elementi, i quali dovranno applicarsi unitamente agli altri individuati all’articolo 11, paragrafo 2, della direttiva delegata MiFID II (es. la condizione per cui la prestazione del servizio al cliente non deve essere distorta o negativamente influenzata dall’incentivo):

a. servizio aggiuntivo o di livello superiore;
b. prestazione al relativo cliente;
c. proporzionalità rispetto al livello degli incentivi ricevuti.

Le indicazioni di ESMA punto per punto

Il riferimento ad un “**servizio aggiuntivo**” o di “**livello superiore**” richiede, secondo l’Autorità europea dei mercati, che le iniziative migliorative debbano andare al di là degli aspetti legati all’organizzazione dell’impresa, dei servizi che è tenuta a prestare ai sensi della legge o di quelli essenziali per il suo funzionamento.

Ecco alcuni esempi, forniti da ESMA, sia di servizi che possono considerarsi come “aggiuntivi” o di “livello superiore”, sia di servizi che, al contrario, non possono considerarsi tali. Appartengono al primo gruppo la fornitura di materiale o di servizi educativi mirati ad aumentare la conoscenza finanziaria del cliente, come l’accesso gratuito a corsi di formazione, seminari o conferenze. Appartengono, invece, al secondo gruppo servizi come la fornitura di documenti come prospetti o KID, la gestione dei reclami o l’esistenza di *call center* o *siti web* disponibili al pubblico. Con riferimento ai servizi debitamente ritenuti “aggiuntivi” o di “livello superiore”, ESMA rileva la circostanza che i clienti dovrebbero normalmente pagare per riceverli.

Dopo aver chiarito in che cosa consista un “servizio aggiuntivo” o di “livello superiore”, l’attenzione passa alla **concreta destinazione** dello stesso **al cliente**. Il requisito contenuto nella direttiva delegata MiFID II non sarebbe, infatti, soddisfatto in caso di offerta di un servizio che sia solo in astratto migliorativo della qualità, in quanto rivolto genericamente a tutti i clienti e non portato a

effettiva conoscenza del “relativo cliente”.

Il concetto di “relativo cliente”, chiarisce ESMA, è allargabile a più individui qualora questi costituiscano un “segmento rilevante di clienti”, a condizione cioè che questo segmento sia numericamente consistente e “sufficientemente omogeneo”.

Il terzo elemento sul quale l’ESMA focalizza l’attenzione è quello della **proporzionalità**. In particolare, ad avviso dell’Autorità europea, i servizi che possono essere considerati “aggiuntivi” o “di livello superiore” e che vengono forniti al cliente interessato devono essere considerati migliorativi della qualità qualora il valore aggiunto degli stessi sia proporzionale al livello degli incentivi ricevuti dall’impresa e non all’ammontare dell’investimento effettuato dal cliente.

Le verifiche degli intermediari e le iniziative dell’Associazione

Assogestioni valuta i chiarimenti forniti dall’ESMA coerenti con il dettato normativo e finalizzati a preservare il mercato europeo da prassi non corrette, come sarebbero quelle volte a giustificare gli incentivi con prestazioni che all’evidenza non arrecherebbero un effettivo valore aggiunto al cliente.

Prevista, in tal senso, da parte dell’Associazione l’organizzazione di gruppi di lavoro finalizzati ad agevolare la verifica da parte delle Associate della coerenza e della completezza delle politiche interne in materia di incentivi nonché ad aggiornare le Linee Guida Associative in tema di incentivi, eventualmente anche in coordinamento con altre associazioni dei distributori.

- Aggiornamento delle “Q&A sugli incentivi”. I tre elementi per valutare il miglioramento della prestazione erogata al cliente.
- Assogestioni valuta i chiarimenti forniti dall’ESMA coerenti con il dettato normativo e finalizzati a preservare il mercato europeo da prassi non corrette.
- Prevista da parte dell’Associazione l’organizzazione di gruppi di lavoro finalizzati ad agevolare la verifica da parte delle Associate della coerenza e della completezza delle politiche interne in materia di incentivi nonché ad aggiornare le Linee Guida Associative in tema di incentivi.